



# **Manual del Beneficiario del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del Condado de Ventura**

**Salud Conductual del Condado de Ventura  
(Ventura County Behavioral Health)**

**1911 Williams Dr. Suite 200  
Oxnard, CA 93036**

Fecha de revisión: 30 de noviembre de 2023

Fecha de efectividad: 1 de enero de 2024<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>El manual se debe proporcionar en el momento en que el beneficiario accede por primera vez a los servicios.

## ESLÓGANES LINGÜÍSTICOS

### English Tagline

ATTENTION: If you need help in your language call 1-844-385-9200 (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call 1-844-385-9200 (TTY: 711). These services are free of charge.

### (Arabic) الشعار بالعربية

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ 1-844-385-9200 (TTY: 711). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة برايل والخط الكبير. اتصل بـ 1-844-385-9200 (TTY: 711). هذه الخدمات مجانية.

### Հայերեն պիտակ (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք 1-844-385-9200 (TTY: 711): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր: Զանգահարեք 1-844-385-9200 (TTY: 711): Այդ ծառայություններն անվճար են:

### ឃ្លាសម្គាល់ជាភាសាខ្មែរ (Cambodian)

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-844-385-9200 (TTY: 711)។ ជំនួយ នឹង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពផ្គុំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ 1-844-385-9200 (TTY: 711)។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

### 简体中文标语 (Chinese)

请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电 1-844-385-9200 (TTY: 711)。另外还提供针对残疾人士的帮助和服务，例如盲文和需要较大字体阅读，也是方便取用的。请致电 1-844-385-9200 (TTY: 711)。这些服务都是免费的。

### (Farsi) مطلب به زبان فارسی

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با 1-844-385-9200 (TTY: 711) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با 1-844-385-9200 (TTY: 711) تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

### **हिंदी टैगलाइन (Hindi)**

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो 1-844-385-9200 (TTY: 711) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। 1-844-385-9200 (TTY: 711) पर कॉल करें। ये सेवाएं नि: शुल्क हैं।

### **Nqe Lus Hmoob Cob (Hmong)**

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau 1-844-385-9200 (TTY: 711). Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau 1-844-385-9200 (TTY: 711). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

### **日本語表記 (Japanese)**

注意日本語での対応が必要な場合は 1-844-385-9200 (TTY: 711)へお電話ください。点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスも用意しています。1-844-385-9200 (TTY: 711)へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。

### **한국어 태그라인 (Korean)**

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 1-844-385-9200 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. 1-844-385-9200 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

### **ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)**

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໃຫ້ທາດປີ 1-844-385-9200 (TTY: 711). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມີໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໃຫ້ທາດປີ 1-844-385-9200 (TTY: 711). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

### **Mien Tagline (Mien)**

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiex longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux 1-844-385-9200 (TTY: 711). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hluo mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx 1-844-385-9200 (TTY: 711). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

### **ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)**

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ 1-844-385-9200 (TTY: 711). ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ 1-844-385-9200 (TTY: 711). ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

### **Русский слоган (Russian)**

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру 1-844-385-9200 (линия ТТТ: 711). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру 1-844-385-9200 (линия ТТТ: 711). Такие услуги предоставляются бесплатно.

### **Mensaje en español (Spanish)**

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al 1-844-385-9200 (TTY: 711). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al 1-844-385-9200 (TTY: 711). Estos servicios son gratuitos.

### **Tagalog Tagline (Tagalog)**

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa 1-844-385-9200 (TTY: 711). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa 1-844-385-9200 (TTY: 711). Libre ang mga serbisyon ng ito.

### **แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)**

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-844-385-9200 (TTY: 711) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-844-385-9200 (TTY: 711) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

### **Примітка українською (Ukrainian)**

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер 1-844-385-9200 (TTY: 711). Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер 1-844-385-9200 (TTY: 711). Ці послуги безкоштовні.

### **Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese)**

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số 1-844-385-9200 (TTY: 711). Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số 1-844-385-9200 (TTY: 711). Các dịch vụ này đều miễn phí.



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

## TABLA DE CONTENIDOS

OTROS IDIOMAS Y FORMATOS.....	6
AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN.....	10
INFORMACIÓN GENERAL.....	14
SERVICIOS.....	18
CÓMO OBTENER LOS SERVICIOS DEL SISTEMA DE ENTREGA ORGANIZADA DE MEDICAMENTOS DE MEDI-CAL.....	31
CÓMO OBTENER SERVICIOS DE SALUD MENTAL.....	36
CRITERIOS DE ACCESO Y NECESIDAD MÉDICA.....	37
SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR.....	39
SU DERECHO A ACCEDER A LOS REGISTROS MÉDICOS Y A LA INFORMACIÓN DEL DIRECTORIO DE PROVEEDORES UTILIZANDO DISPOSITIVOS INTELIGENTES.....	43
AVISO DE DECISIÓN ADVERSA DE BENEFICIOS.....	44
PROCESOS DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS.....	48
EL PROCESO DE PRESENTACIÓN DE RECLAMOS.....	51
PROCESO DE APELACIÓN (ESTÁNDAR Y ACELERADO).....	54
PROCESO DE AUDIENCIA ESTATAL IMPARCIAL.....	60
INFORMACIÓN IMPORTANTE SOBRE EL PROGRAMA DE MEDI-CAL.....	64
PODER PARA DECISIONES MÉDICAS.....	68
DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS BENEFICIARIOS.....	70
SOLICITUD DE TRANSICIÓN DE LA ATENCIÓN.....	74



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

## OTROS IDIOMAS Y FORMATOS

### Otros idiomas

Puede obtener este Manual del Beneficiario y otros materiales del plan en otros idiomas sin costo alguno para usted. Ofrecemos traducciones escritas de traductores calificados. Llame al 1-866-998-2243 (TTY: 711). La llamada es gratuita. Lea este Manual del Beneficiario para obtener más información sobre los servicios de asistencia lingüística de atención médica, como los servicios de interpretación y traducción.

### Otros formatos

Puede obtener esta información en otros formatos, como braille, letra grande de 20 puntos, audio y formatos electrónicos accesibles sin costo alguno para usted. Llame al 1-866-998-2243 (TTY: 711). La llamada es gratuita.



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

## Servicios de intérprete

El Condado de Ventura ofrece servicios de interpretación oral de un intérprete calificado, las 24 horas, sin costo alguno para usted. No es necesario que use a un familiar o amigo como intérprete. Desalentamos el uso de menores como intérpretes, a menos que sea una emergencia. Los servicios de intérprete, lingüísticos y culturales están disponibles sin costo alguno para usted. Hay ayuda disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Para obtener ayuda lingüística o para obtener este manual en un idioma diferente, llame al 1-866-998-2243 o al 1-800-735-2929 (TTY: 711). La llamada es gratuita.



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

## **AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN**

La discriminación es ilegal. El MHP del Condado de Ventura sigue las leyes sobre derechos civiles estatales y federales. El MHP del Condado de Ventura no discrimina ilegalmente ni excluye a las personas ni las trata de manera diferente debido al sexo, la raza, el color, la religión, la ascendencia, el origen nacional, la identificación de grupo étnico, la edad, la discapacidad mental, la discapacidad física, la condición médica, la información genética, el estado civil, el género, la identidad de género, o la orientación sexual.

El MHP del Condado de Ventura MHP proporciona:

- Ayudas y servicios gratuitos para personas con discapacidad para ayudarlos a comunicarse mejor, tales como:
  - Intérpretes calificados de lengua de señas
  - Información escrita en otros formatos (letra grande, braille, audio o formatos electrónicos accesibles)
- Servicios lingüísticos gratuitos para personas cuyo idioma primario no es el inglés, tales como:
  - Intérpretes calificados
  - Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, comuníquese con el MHP del Condado de Ventura las 24 horas del día, los 7 días de la semana al 1-888-567-2122. O, si no puede escuchar u oír bien, llame al 711 o al 1-800-735-2929. Si lo solicita, le podemos entregar una copia de este documento en braille, letra grande, audio o formatos electrónicos accesibles.

### **CÓMO PRESENTAR UN RECLAMO**

Si usted cree que el MHP del Condado de Ventura no ha proporcionado estos servicios o ha sido discriminado ilegalmente de otra manera en base al sexo, la raza, el color, la religión, la ascendencia, el origen nacional, la identificación de



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.



grupo étnico, la edad, la discapacidad mental, la discapacidad física, la condición médica, la información genética, el estado civil, el género, la identidad de género, o la orientación sexual, puede presentar un reclamo ante el Departamento de Gestión de Calidad del Condado de Ventura. Puede presentar un reclamo por teléfono, por escrito, en persona o de manera electrónica:

- Por teléfono: Comuníquese con el Departamento de Gestión de Calidad del Condado de Ventura *entre las 8 a. m. y las 5 p. m. al 1-888-567-2122*. O, si no puede escuchar u oír bien, llame al 711 o al 1-800-735-2929.
- Por escrito: Complete un formulario de reclamo o escriba una carta y envíela a:

**Ventura County Behavioral Health – Quality Management Dept. 1911  
Williams Dr. Suite 210, Oxnard, CA 93036**

- En persona: Visite la oficina de su doctor o el MHP del Condado de Ventura y diga que desea presentar un reclamo.
- De manera electrónica: Visite el sitio web del MHP del Condado de Ventura en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org).

---

## **OFICINA DE DERECHOS CIVILES – DEPARTAMENTO DE SERVICIOS DE ATENCIÓN MÉDICA DE CALIFORNIA**

También puede presentar un reclamo de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Servicios de Atención Médica de California, por teléfono, por escrito o de manera electrónica:

- Por teléfono: Llame al **916-440-7370**. Si no puede hablar u oír bien, llame al **711 (Servicio de transmisión de mensajes de California: California State Relay)**.



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

- Por escrito: Complete el formulario de reclamos o envíe una carta a:  
**Department of Health Care Services**  
**Office of Civil Rights**  
**P.O. Box 997413, MS 0009**  
**Sacramento, CA 95899-7413**

---

Los formularios para presentar un reclamo están disponibles en:  
<https://www.dhcs.ca.gov/discrimination-grievance-procedures>

- De manera electrónica: Envíe un correo electrónico a [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov).

---

## **OFICINA DE DERECHOS CIVILES – DEPARTAMENTO DE SALUD Y SERVICIOS HUMANOS DE LOS ESTADOS UNIDOS**

Si cree que ha sido discriminado por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, también puede presentar un reclamo sobre derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos por teléfono, por escrito o electrónicamente:

- Por teléfono: Llamar al **1- 800-368-1019**. Si no puede hablar u oír bien, llame a la **Línea para usuarios TTY/TTD 1-800-537-7697**.
- Por escrito: Complete el formulario de reclamos o envíe una carta a:  
**Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos**  
**200 Independence Avenue, SW**  
**Room 509F, HHH Building**  
**Washington, D.C. 20201**



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Los formularios de reclamo están disponibles en  
<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

- De manera electrónica: Visite El Portal de Reclamos de la Oficina de Derechos Civiles en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>.



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

## INFORMACIÓN GENERAL

### ¿Por qué es importante leer este manual?

Le damos la bienvenida a los Servicios de Consumo de Sustancias del Departamento de Salud Conductual del Condado de Ventura y al Plan del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal. Proporcionamos servicios de trastorno por consumo de sustancias para las personas que viven en el Condado de Ventura y son elegibles para Medi-Cal. Nuestros servicios son parte de un Sistema de Entrega Organizada que conecta a los proveedores de atención en todos los niveles de atención para satisfacer mejor sus necesidades.

Es importante que entienda cómo funciona el plan del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal para que pueda obtener la atención que necesita. Este manual explica sus beneficios y cómo obtener atención médica. También responderá a muchas de sus preguntas.

Usted aprenderá:

- cómo recibir servicios de tratamiento para trastornos por consumo de sustancias a través del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal de su condado
- A qué beneficios tiene acceso.
- Qué hacer si tiene alguna pregunta o algún problema.
- sus derechos y responsabilidades como beneficiario de su condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal,

Si no lee este manual ahora, debe conservarlo para que pueda leerlo más tarde. Use este manual como una adición al manual del beneficiario que recibió cuando se inscribió en su beneficio actual de Medi-Cal. Su beneficio de Medi-Cal podría ser con un plan de atención administrada de Medi-Cal o con el programa regular de Medi-Cal de “Tarifa por Servicio”.



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

**Como beneficiario de su Plan del Condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal, su condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal es responsable de:**

- Determinar si cumple con los criterios de acceso para los servicios del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado o de su red de proveedores.
- Coordinar su atención con otros planes o sistemas de entrega según sea necesario para facilitar las transiciones de atención y guiar las derivaciones para los beneficiarios, asegurando que el ciclo de remisión esté cerrado y que el nuevo proveedor acepte la atención del beneficiario.
- Proporcionar un número de teléfono gratuito que se contesta las 24 horas del día y los 7 días de la semana que puede informarle sobre cómo obtener servicios del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal. También puede comunicarse con el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado al 1-844-385-9200 para solicitar la disponibilidad de la atención después del horario laboral.
- Tener suficientes proveedores cerca para asegurarse de que pueda obtener los servicios de tratamiento por consumo de sustancias cubiertos por el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado si los necesita.
- Informarlo y educarlo sobre los servicios disponibles en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal de su condado.
- Proporcionarle servicios en su idioma o por un intérprete (si es necesario) de forma gratuita y hacerle saber que estos servicios de intérprete están disponibles.
- Proporcionarle información escrita sobre lo que está disponible para usted en otros idiomas o formatos. El idioma umbral del Condado de Ventura es el español. Además de la información escrita, el folleto para el cliente y la información sobre cómo recibir los servicios de tratamiento para el uso de



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

sustancias, también están disponibles en formato CD en inglés y español.

- Notificarle cualquier cambio significativo en la información especificada en este manual, al menos, 30 días antes de la fecha de entrada en vigor prevista del cambio. Un cambio se consideraría significativo cuando hay un aumento o una disminución en la cantidad o el tipo de servicios que están disponibles, o si hay un aumento o una disminución en el número de proveedores de la red, o si hay algún otro cambio que pueda afectar los beneficios que usted recibe a través del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal.
- Asegurarse de que tiene acceso continuo a su proveedor anterior y actual fuera de la red durante un período de tiempo si el cambio de proveedor causaría que su salud sufriera o aumentara su riesgo de hospitalización.



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

### **Información para beneficiarios que necesitan materiales en otro idioma**

El idioma umbral del Condado de Ventura es el español. Además del español, podemos proporcionar interpretación en la mayoría de los idiomas, tales como farsi, tagalo, vietnamita, chino, etc. También está disponible la interpretación del lenguaje de señas americano. Además de la información escrita, el folleto para el cliente y la información sobre cómo recibir los servicios de tratamiento para el SUD, también están disponibles en formato de CD en inglés y español.

### **Información para beneficiarios que no pueden leer**

Para los miembros que necesitan ayuda con la lectura, un archivo de audio en CD está disponible, y puede obtenerse llamando al Plan del Condado al (844) 385-9200.

### **Información para beneficiarios con discapacidad auditiva**

Existe el acceso para personas sordas o con dificultades auditivas, que se puede acceder utilizando el servicio de Transmisión de Mensajes de California llamando al 1-800-855-7100 (TTY). Para el servicio de Transmisión de Mensajes de California en español, llame al 1-800-855-7200.

### **Información para beneficiarios con discapacidad visual**

Acceso para personas con discapacidad visual: este manual y otros materiales informativos del Plan del Condado están disponibles en letra grande para personas con problemas de visión o en formato de audio. Si necesita asistencia, comuníquese con el Plan del Condado al (844) 385-9200.

### **Aviso de Prácticas de Privacidad**

Por ley, sus servicios y registros de Tratamiento por Consumo de Sustancias están protegidos y se administrarán de forma confidencial. Su proveedor no puede decirle a nadie fuera del Departamento de Salud Conductual del Condado de Ventura ninguna información clínica que usted le dé al Condado de Ventura, a menos que usted proporcione un permiso por escrito o un tribunal lo considere aceptable.



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

## SERVICIOS

### ¿Qué son los Servicios del Condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal?

Los servicios del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal son servicios de atención médica para personas que tienen una condición de consumo de sustancias o, en algunos casos, están en riesgo de desarrollar una condición de consumo de condición que es posible que un pediatra o un médico general no puedan tratar. Puede consultar la sección “Detección, intervención breve, derivación a los servicios de tratamiento e intervención temprana” de este aviso para obtener más información.

Los servicios del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal incluyen:

- Servicios de tratamiento ambulatorio
- Servicios de tratamiento ambulatorio intensivo
- Servicios de hospitalización parcial
- Servicios de tratamiento residencial/hospitalario
- Servicios de gestión de la abstinencia
- Servicios del programa de tratamiento de narcóticos
- Medicamentos para el tratamiento de la adicción (MAT)
- Servicios de recuperación
- Servicios de apoyo de pares
- Servicios de coordinación de la atención
- Gestión de contingencias
- Crisis móvil

Los servicios ofrecidos por el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado están disponibles por teléfono o por telesalud, excepto las evaluaciones médicas para los Servicios de Tratamiento de Narcóticos y la Gestión de



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.



la Abstinencia. Si desea obtener más información sobre cada servicio del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-cal que pueda estar disponible para usted, consulte las descripciones a continuación:

### **Servicios de tratamiento ambulatorio**

- Los servicios de consejería se proporcionan a los beneficiarios hasta nueve horas a la semana para los adultos y menos de seis horas a la semana para los beneficiarios menores de 21 años cuando sea médicamente necesario. Los servicios pueden exceder el máximo basado en la necesidad médica individual. Los servicios pueden ser proporcionados por un profesional con licencia o un consejero certificado en cualquier lugar apropiado de la comunidad en persona, por teléfono o por telesalud.
- Los servicios ambulatorios incluyen evaluación, coordinación de la atención, consejería, terapia familiar, servicios de medicamentos, medicamentos para el tratamiento de la adicción por trastorno por consumo de opioides, medicamentos para el tratamiento de la adicción por trastorno por consumo de alcohol y otros trastornos por consumo de sustancias no opioides, educación del paciente, servicios de recuperación y servicios de intervención en crisis del trastorno por consumo de sustancias.

### **Servicios de tratamiento ambulatorio intensivo**

- Los servicios de tratamiento ambulatorio intensivo se proporcionan a los beneficiarios un mínimo de nueve horas con un máximo de 19 horas por semana para adultos, y un mínimo de seis horas con un máximo de 19 horas por semana para los beneficiarios menores de 21 años cuando se determine que son médicamente necesarios. Los servicios consisten, principalmente, en consejería y educación sobre problemas relacionados con la adicción. Los servicios pueden ser proporcionados por un profesional con licencia o un consejero certificado en



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

un entorno estructurado. Los servicios de tratamiento ambulatorio intensivo se pueden proporcionar en persona, por telesalud o por teléfono.

- Los servicios de tratamiento ambulatorio intensivo incluyen los mismos componentes que los servicios de tratamiento ambulatorio. El aumento de la cantidad de horas de servicio es la principal diferencia.

### **Hospitalización parcial** (varía según el condado)

- Los beneficiarios menores de 21 años pueden ser elegibles para el servicio de detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento, independientemente de su condado de residencia.
- Los servicios de hospitalización parcial incluyen 20 horas o más de programación clínicamente intensiva por semana, según sea médicamente necesario. Los programas de hospitalización parcial suelen tener acceso directo a servicios psiquiátricos, médicos y de laboratorio, y tienden a satisfacer las necesidades identificadas que requieren un seguimiento o tratamiento diario, pero que pueden abordarse adecuadamente en un entorno ambulatorio clínicamente intensivo. Los servicios se pueden brindar en persona, por telesalud en simultáneo o por teléfono.
- Los servicios de hospitalización parcial son similares a los servicios de tratamiento ambulatorio intensivo, pero la diferencia principal es una mayor cantidad de horas y el acceso adicional a los servicios médicos.
- La hospitalización parcial no está disponible en el Condado de Ventura.

### **Tratamiento residencial** (sujeto a autorización del condado)

- El tratamiento residencial es un programa residencial no institucional, no médico, de 24 horas y de corto plazo que proporciona servicios de rehabilitación a los beneficiarios con un diagnóstico de trastorno por consumo de sustancias cuando se determina médicamente necesario. El beneficiario vivirá en las instalaciones y recibirá apoyo en sus esfuerzos para restaurar, mantener,



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

aplicar habilidades interpersonales e independientes para la vida, y acceder a sistemas de apoyo comunitario.

La mayoría de los servicios se proporciona en persona; sin embargo, la telesalud y el servicio por teléfono también se pueden utilizar para brindar servicios mientras una persona recibe tratamiento residencial. Los proveedores y los residentes trabajan en colaboración para definir barreras, establecer prioridades, fijar metas y resolver problemas relacionados con el trastorno por consumo de sustancias. Los objetivos incluyen mantener la abstinencia, prepararse para los desencadenantes de la recaída, mejorar la salud personal y el funcionamiento social, y participar en la atención continua.

- Los servicios residenciales requieren autorización previa del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado.
- Los servicios residenciales incluyen ingreso y evaluación, coordinación de la atención, consejería individual, consejería en grupo, terapia familiar, servicios de medicamentos, medicamentos para el tratamiento de la adicción por trastorno por consumo de opioides, medicamentos para el tratamiento de la adicción por trastorno por consumo de alcohol y otros trastornos por consumo de sustancias no opioides, educación del paciente, servicios de recuperación y servicios de intervención en crisis del trastorno por consumo de sustancias.
- Los proveedores de servicios residenciales están obligados a ofrecer medicamentos para el tratamiento de adicciones directamente en las instalaciones o facilitar el acceso a medicamentos para el tratamiento de adicciones fuera de las instalaciones durante el tratamiento residencial. Los proveedores de servicios residenciales no cumplen con este requisito al proporcionar sólo la información de contacto de los proveedores de tratamiento de adicciones para obtener los medicamentos. Los proveedores de servicios residenciales están obligados a ofrecer y prescribir medicamentos a los beneficiarios cubiertos por el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal.



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

## **Servicios de tratamiento para pacientes hospitalizados** (sujeto a la autorización del condado) (varía según el condado)

- Los beneficiarios menores de 21 años pueden ser elegibles para el servicio de detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento, independientemente de su condado de residencia.
- Los servicios para pacientes hospitalizados se proporcionan en un entorno de 24 horas que proporciona evaluación dirigida por profesionales, observación, monitoreo médico y tratamiento de la adicción en un entorno hospitalario. La mayoría de los servicios se proporciona en persona; sin embargo, la telesalud y el servicio por teléfono también se pueden utilizar para brindar servicios mientras una persona recibe tratamiento hospitalario.
- Los servicios para pacientes hospitalizados son altamente estructurados, y es probable que un médico esté disponible en el sitio las 24 horas del día, junto con enfermeras licenciadas, consejeros de adicción y otro personal clínico. Los servicios hospitalarios incluyen evaluación, coordinación de la atención, consejería, terapia familiar, servicios de medicamentos, medicamentos para el tratamiento de la adicción por trastorno por consumo de opioides, medicamentos para el tratamiento de la adicción por trastorno por consumo de alcohol y otros trastornos por consumo de sustancias no opioides, educación del paciente, servicios de recuperación y servicios de intervención en crisis del trastorno por consumo de sustancias.
- El Condado de Ventura ofrece servicios de internación de trastorno por consumo de sustancias (SUD) residencial y gestión de la abstinencia.

## **Programa de tratamiento de narcóticos**

- El Programa de Tratamiento de Narcóticos es un programa ambulatorio que proporcionan medicamentos aprobados por la FDA para tratar los trastornos por consumo de sustancias cuando un médico los ordena, según sea médicamente necesario. Los Programas de Tratamiento de Narcóticos están obligados a ofrecer



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

y prescribir medicamentos a los beneficiarios cubiertos por el formulario del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal, que incluye metadona, buprenorfina, naloxona y disulfiram.

- Se debe ofrecer al beneficiario, como mínimo, 50 minutos de sesiones de consejería por mes calendario. Estos servicios de consejería se pueden proporcionar en persona, por telesalud o por teléfono. Los servicios de tratamiento de narcóticos incluyen evaluación, coordinación de la atención, consejería monitoreo médico, terapia familiar, psicoterapia médica, servicios de medicamentos, medicamentos para el tratamiento de la adicción por trastorno por consumo de opioides, medicamentos para el tratamiento de la adicción por trastorno por consumo de alcohol y otros trastornos por consumo de sustancias no opioides, educación del paciente, servicios de recuperación y servicios de intervención en crisis del trastorno por consumo de sustancias.

### **Gestión de la abstinencia**

- Los servicios de gestión de la abstinencia son urgentes y se proporcionan a corto plazo. Se pueden proporcionar antes de que se haya completado una evaluación integral y se pueden proporcionar en un entorno ambulatorio, residencial u hospitalario.
- Independientemente del tipo de establecimiento, el beneficiario será supervisado durante el proceso de gestión de la abstinencia. Los beneficiarios que reciban gestión de la abstinencia en un entorno residencial o de internación residirán en la instalación. Los servicios de habilitación y rehabilitación médicamente necesarios son prescritos por un médico con licencia o un médico autorizado para emitir prescripciones con licencia.
- Los servicios de gestión de la abstinencia incluyen evaluación, coordinación de la atención, servicios de medicamentos, medicamentos para el tratamiento de la adicción por trastorno por consumo de opioides, medicamentos para el tratamiento de la adicción por trastorno por consumo de alcohol y otros trastornos por consumo de sustancias no opioides, observación y servicios de



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

recuperación.

## Medicamentos para el tratamiento de la adicción

- Los servicios de medicamentos para el tratamiento de la adicción están disponibles en entornos clínicos y no clínicos. Los medicamentos para el tratamiento de la adicción incluyen todos los medicamentos aprobados por la FDA y los productos biológicos para tratar el trastorno por consumo de alcohol, el trastorno por consumo de opioides y cualquier trastorno por consumo de sustancias. Los beneficiarios tienen derecho a que se les ofrezcan medicamentos para el tratamiento de la adicción en el lugar o a través de una derivación fuera de la instalación. Una lista de medicamentos aprobados incluye:
  - Calcio acamprosato
  - Clorhidrato de buprenorfina
  - Buprenorfina de liberación extendida inyectable (Sublocade)
  - Buprenorfina/clorhidrato de naloxona
  - Clorhidrato de naloxona
  - Naltrexona (oral)
  - Suspensión inyectable de microesfera de naltrexona (Vivitrol)
  - Clorhidrato de lofexidina (Lucemyra)
  - Disulfiram (Antabuse)
  - Metadona (administrada por programas de tratamiento de narcóticos)
- Los medicamentos para el tratamiento de la adicción se pueden proporcionar con los siguientes servicios: evaluación, coordinación de la atención, consejería individual, consejería grupal, terapia familiar, servicios de medicación, educación del paciente, servicios de recuperación, servicios de intervención de crisis de trastornos por consumo de sustancias y servicios de gestión de la abstinencia. Los medicamentos para el tratamiento de la adicción se pueden proporcionar como parte de todos los servicios del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos Medi-Cal, incluidos los servicios de tratamiento para pacientes externos, los servicios intensivos para pacientes externos y el tratamiento



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

residencial, por ejemplo.

- Los beneficiarios también pueden acceder a los medicamentos para el tratamiento de la adicción fuera del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado. Por ejemplo, los medicamentos para el tratamiento de la adicción, como la buprenorfina, pueden ser prescritos por algunos médicos en entornos de atención primaria que trabajan con su Plan de Atención Administrada por Medi-Cal (el programa regular de “Tarifa por Servicio” de Medi-Cal) y pueden ser dispensados o administrados en una farmacia.

### **Servicios de apoyo para pares** (varía según el condado)

- Los beneficiarios menores de 21 años pueden ser elegibles para el servicio de detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento, independientemente de su condado de residencia.
- La prestación de servicios de apoyo para pares es opcional para los condados participantes. Actualmente, el Condado de Ventura no proporciona servicios de apoyo para pares para el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal.
- Los servicios de apoyo para pares son servicios individuales y grupales culturalmente competentes que promueven la recuperación, la resiliencia, el compromiso, la socialización, la autosuficiencia y la autonomía, la autodefensa, el desarrollo de apoyos naturales y la identificación de fortalezas a través de actividades estructuradas. Estos servicios se pueden proporcionar a usted o a su(s) persona(s) de apoyo significativa(s) designada(s) y se pueden recibir al mismo tiempo que usted recibe otros servicios del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal. El Especialista de pares de los Servicios de Apoyo entre pares es una persona que ha tenido experiencia con condiciones de salud mental o consumo de sustancias, se encuentra en recuperación, ha completado los requisitos del programa de certificación del condado aprobado por el estado, está certificado por los condados y



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

proporciona estos servicios bajo la dirección de un profesional de salud conductual que tiene licencia, permiso o está registrado con el Estado.

- Los servicios de apoyo para pares incluyen clases individuales y grupales, grupos educativos de desarrollo de habilidades, búsqueda de recursos, servicios de participación para alentarlos a participar en el tratamiento de salud conductual y actividades terapéuticas como promover la autodefensa.

### **Servicios de recuperación**

- Los servicios de recuperación pueden ser importantes para su recuperación y bienestar. Los servicios de recuperación pueden ayudarlo a conectarse con la comunidad de tratamiento para administrar su salud y atención médica. Por lo tanto, este servicio enfatiza su papel en el manejo de su salud, y usa estrategias efectivas de apoyo a la autogestión y organiza recursos internos y comunitarios para proporcionar apoyo continuo a la autogestión.
- Usted puede recibir servicios de recuperación en base a su autoevaluación o evaluación del proveedor sobre el riesgo de recaída. Los servicios se pueden brindar en persona, por telesalud o por teléfono.
- Los servicios de recuperación incluyen evaluación, coordinación de la atención, consejería individual, incluyen grupal, terapia familiar, monitoreo de la recuperación y componentes de prevención de recaídas.

### **Coordinación de la atención**

- Los servicios de coordinación de la atención consisten en actividades para coordinar la atención de los trastornos por consumo de sustancias, la atención de la salud mental y la atención médica, y para proporcionar conexiones con servicios y apoyos para su salud. La coordinación de la atención se proporciona con todos los servicios y puede ocurrir en entornos clínicos o no clínicos, incluso en su comunidad.



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.



- Los servicios de coordinación de la atención incluyen la coordinación con los proveedores de la salud y la salud mental para monitorear y apoyar las condiciones de salud, la planificación del alta y la coordinación con los servicios auxiliares, lo que incluye la conexión con los servicios basados en la comunidad, como el cuidado infantil, el transporte y la vivienda.

### **Gestión de contingencias** (varía según el condado)

- Los beneficiarios menores de 21 años pueden ser elegibles para el servicio de detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento, independientemente de su condado de residencia.
- La prestación de servicios de gestión de contingencias es opcional para los condados participantes.
- Los servicios de gestión de contingencias son un tratamiento basado en la evidencia para el trastorno por uso de estimulantes, donde los beneficiarios elegibles participarán en un servicio estructurado de gestión de contingencias para pacientes ambulatorios durante 24 semanas, seguido de seis meses o más de tratamiento adicional y servicios de apoyo de recuperación sin incentivos.
- Las 12 semanas iniciales de servicios de gestión de contingencias incluyen una serie de incentivos para cumplir con los objetivos del tratamiento, específicamente, no usar estimulantes (por ejemplo, cocaína, anfetamina y metanfetamina) que se verificarán mediante análisis de detección de drogas en la orina. Los incentivos consisten en equivalentes en efectivo (por ejemplo, tarjetas de regalo).
- Los servicios de gestión de contingencias están disponibles sólo para los beneficiarios que están recibiendo servicios en un entorno no residencial operado por un proveedor participante y que están inscritos y participando en un tratamiento integral e individualizado.



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

## **Servicios de crisis móvil (varía según el condado)**

- Los beneficiarios menores de 21 años pueden ser elegibles para el servicio de detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento, independientemente de su condado de residencia.
- Los servicios de crisis móviles están disponibles si usted está experimentando una crisis de salud mental y/o de consumo de sustancias (“crisis de salud mental”).
- Los servicios de crisis móviles son servicios prestados por profesionales de la salud en el lugar donde usted está experimentando una crisis, que puede incluir su casa, trabajo, escuela o cualquier otro lugar, pero excluye un hospital u otro establecimiento. Los servicios de crisis móviles están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana y los 365 días del año.
- Los servicios de crisis móviles incluyen respuesta rápida, evaluación individual y estabilización basada en la comunidad. Si necesita atención adicional, los proveedores de telefonía móvil también facilitarán traspasos cálidos o referencias para otros servicios.

## **Detección, evaluación, intervención breve y derivación al tratamiento**

La detección de alcohol y drogas, la evaluación, las intervenciones breves y la derivación al tratamiento no son un beneficio del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal. Es un beneficio de la “Tarifa por Servicio” de Medi-Cal y el sistema de atención administrada de Medi-Cal para beneficiarios mayores de 11 años.

Los planes de atención administrada deben proporcionar servicios que cubran el trastorno por consumo de sustancias, incluidos exámenes de detección del consumo de alcohol y drogas, evaluación, intervenciones breves y derivación al tratamiento (SABIRT) para beneficiarios mayores de 11 años.

## **Servicios de intervención temprana**



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Los servicios de intervención temprana son un servicio cubierto por Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal para los beneficiarios menores de 21 años. Cualquier beneficiario menor de 21 años que sea examinado y se determine que está en riesgo de desarrollar un trastorno por consumo de sustancias puede recibir cualquier servicio cubierto por el nivel de servicio ambulatorio como servicios de intervención temprana. No se requiere un diagnóstico de trastorno por consumo de sustancias para los servicios de intervención temprana para beneficiarios menores de 21 años.

### **Detección periódica temprana, diagnóstico y tratamiento**

Los beneficiarios menores de 21 años son elegibles para recibir los servicios descritos anteriormente en este manual, así como servicios adicionales de Medi-Cal a través de un beneficio llamado “detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento”.

Para ser elegible para los servicios de detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento, un beneficiario debe ser menor de 21 años y tener un alcance completo de Medi-Cal. La detección temprana y periódica, el diagnóstico y el tratamiento cubren los servicios que son médicamente necesarios para corregir o ayudar a los defectos y las condiciones de salud física y conductual. Se considera que los servicios que sostienen, apoyan, mejoran o hacen que una condición sea más tolerable se ayudan a la condición y están cubiertos como servicios de detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento. Los criterios de acceso para los beneficiarios menores de 21 años son diferentes y más flexibles que los criterios de acceso para los adultos que acceden a los servicios del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal, para cumplir con el mandato de detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento, y la intención de prevención e intervención temprana de las condiciones de trastorno por consumo de sustancias.



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Si tiene preguntas sobre los servicios de detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento, llame al 1-844-385-9200 o visite la página web de Detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento del DHCS.

### **Servicios de trastorno por consumo de sustancias disponibles en planes de atención administrada o programas “regulares” de Medi-Cal de “Tarifa por Servicio”**

Los planes de atención administrada deben proporcionar servicios que cubran el trastorno por consumo de sustancias, incluidos exámenes de detección del consumo de alcohol y drogas, evaluación, intervenciones breves y derivación para el tratamiento (SABIRT) para beneficiarios mayores de 11 años, que incluye miembros embarazadas, en entornos de atención primaria y en detección de tabaco, alcohol y drogas ilícitas.

Los planes de atención administrada también deben proporcionar u organizar la provisión de medicamentos para el tratamiento de la adicción (también conocido como tratamiento asistido por medicamentos) proporcionados en sitios de atención primaria, hospitales para pacientes hospitalizados, departamentos de emergencia y otros entornos médicos contratados.

Los planes de atención administrada también deben proporcionar los servicios de emergencia necesarios para estabilizar al beneficiario, incluida la desintoxicación voluntaria de pacientes hospitalizados.



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

## **CÓMO OBTENER LOS SERVICIOS DEL SISTEMA DE ENTREGA ORGANIZADA DE MEDICAMENTOS DE MEDI-CAL**

### **¿Cómo obtengo los servicios del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal?**

Si usted cree que necesita servicios de tratamiento por consumo de sustancias, puede obtener servicios preguntándole al Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medical del condado. Puede llamar al número de teléfono gratuito de su condado que aparece en la parte delantera de este manual. También puede ser derivado al Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal de su condado para obtener servicios de tratamiento por consumo de sustancias de otras maneras.

El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal de su condado debe aceptar derivaciones para servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias encabezados por médicos, profesionales de salud conductual y otros proveedores de atención primaria que piensen que usted puede necesitar estos servicios, o brindados por su plan de salud de atención administrada de Medi-Cal, si es beneficiario. Por lo general, su médico o el plan de atención médica administrada de Medi-Cal necesitarán su permiso o el permiso del padre o cuidador de un niño para hacer la derivación, a menos que haya una emergencia. Otras personas y organizaciones también pueden hacer derivaciones al condado, incluidas escuelas, departamentos de bienestar o servicios sociales del condado, conservadores, guardianes o miembros de la familia, y organismos del orden público.

Los servicios cubiertos están disponibles a través de la red de proveedores del Condado de Ventura. Si algún proveedor contratado se opone a realizar o apoyar cualquier servicio cubierto, el Condado de Ventura se ocupará de que otro proveedor brinde el servicio. Su condado no puede denegar una solicitud de hacer una evaluación inicial para determinar si usted cumple con los criterios para acceder a los servicios del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

condado.

Todas las transiciones entre los niveles más altos y más bajos de atención incluirán servicios profesionales de administración de casos por parte del Equipo Centralizado de Coordinación de la Atención del Condado de Ventura (VCCCC). El equipo de VCCCC y el personal del programa coordinarán y administrarán las transiciones del Nivel de Atención (LOC) apropiado de manera oportuna para garantizar que el beneficiario tenga una transición sin problemas. La necesidad de un cambio en el LOC o el tratamiento continuo se determinará por la evaluación clínica, las necesidades y preferencias de los beneficiarios, la evaluación del equipo clínico y la necesidad médica que está aprobada por el Profesional Licenciado de las Artes de la Curación (LPHA). Este cambio en el LOC o en el tratamiento continuo estará respaldado por la justificación del tratamiento y el plan de tratamiento que define y describe los objetivos dentro de una línea de tiempo.

### **¿Dónde puedo obtener los servicios del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal?**

El Condado de Ventura participa en el programa del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal. Dado que usted es residente del Condado de Ventura, puede obtener los servicios del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal en el condado donde vive a través del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal. Para los servicios del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal que no se proporcionan en su condado, su condado hará las modificaciones necesarias para que usted reciba servicios fuera del condado cuando sea necesario y apropiado. El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal de su condado tiene proveedores de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias disponibles para tratar afecciones que están cubiertas por el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado. Otros condados que no participan en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal pueden proporcionar los siguientes servicios de Medicamentos de Medi-Cal:



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

- Tratamiento ambulatorio intensivo
- Tratamiento de narcóticos
- Tratamiento ambulatorio
- Servicio de Abuso de Sustancias Residenciales Perinatales (excluido el alojamiento y la comida)

Si usted es menor de 21 años, también es elegible para los servicios de detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento en cualquier otro condado en todo el estado.

### **Atención fuera del horario laboral**

Llame al (844) 385-9200. Puede ir a cualquier sala de emergencias si necesita servicios de tratamiento de SUD de emergencia.

### **¿Cómo sé cuándo necesito ayuda?**

Muchas personas tienen momentos difíciles en la vida y pueden experimentar problemas relacionados con el consumo de sustancias. Lo más importante para recordar es que hay ayuda disponible. Si usted es elegible para recibir Medi-Cal y cree que puede necesitar ayuda profesional, debe solicitar una evaluación al Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal de su condado para asegurarse de que necesita ayuda, ya que actualmente reside en un condado que participa en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado.

### **¿Cómo sé cuándo un niño o un adolescente necesita ayuda?**

Puede comunicarse con su condado participante del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal para una evaluación para su niño o adolescente si cree que está mostrando alguna señal de consumo de sustancias. Si su niño o adolescente califica para Medi-Cal y la evaluación del condado indica que los



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

servicios de tratamiento por consumo de drogas y alcohol cubiertos por el condado participante son necesarios, el condado hará los arreglos necesarios para que su hijo o adolescente reciba los servicios.

### **¿Dónde puedo obtener los servicios del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado?**

Su condado participante del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal tiene que cumplir con los estándares de los horarios de las citas del estado al programar una cita para que usted reciba servicios del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado. El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado debe ofrecerle una cita que cumpla con los siguientes estándares de horarios de cita:

- La cita debe ser dentro de los 10 días hábiles de su solicitud no urgente para iniciar servicios con un proveedor de trastornos por consumo de sustancias para servicios ambulatorios y servicios ambulatorios intensivos.
- La cita debe ser dentro de los 3 días hábiles de su solicitud de servicios del Programa de Tratamiento de Narcóticos.
- Debe haber una cita no urgente de seguimiento dentro de los 10 días si está recibiendo un tratamiento para el trastorno por consumo continuo de sustancias, excepto en ciertos casos identificados por el proveedor que le brinda tratamiento.

Sin embargo, estos tiempos pueden ser más largos si su proveedor ha determinado que un tiempo de espera más largo es médicamente apropiado y no dañino para su salud. Si le han dicho que lo han colocado en una lista de espera pero usted siente que el tiempo es perjudicial para su salud, comuníquese con su plan al 1-888-567-2122. Usted tiene el derecho de presentar un reclamo si no recibe atención oportuna.

Para obtener más información acerca de la presentación de un reclamo, por favor, vea la sección “EL PROCESO DE PRESENTACIÓN DE RECLAMOS” de este manual.



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.



## ¿Quién decide qué servicios obtendré?

Usted, su proveedor y el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal son responsables de decidir qué servicios necesita recibir a través del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado. Un proveedor de servicios para el trastorno por consumo de sustancias hablará con usted y, a través de su evaluación, le recomendará qué servicios son apropiados en función de sus necesidades. Usted podrá recibir algunos de los servicios mientras su proveedor lleva a cabo esta evaluación.

Si usted es menor de 21 años, el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado debe proporcionar servicios médicamente necesarios que lo ayudarán a corregir o mejorar su condición de salud mental. Los servicios que sostienen, apoyan, mejoran o hacen más tolerable una condición de salud conductual se consideran médicamente necesarios.



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

## CÓMO OBTENER SERVICIOS DE SALUD MENTAL

### ¿Dónde puedo obtener Servicios de Salud Mental Especializados?

Puede obtener servicios especializados de salud mental en el condado donde vive y fuera de su condado si es necesario. Cada condado tiene servicios especializados de salud mental para niños, jóvenes, adultos y adultos mayores. Si es menor de 21 años, usted es elegible para la cobertura y los beneficios adicionales de acuerdo con la detección temprana y periódica, el diagnóstico y el tratamiento. Si cree que necesita servicios especializados de salud mental, puede obtener servicios llamando al Plan de Salud Mental del Condado de Ventura al 1-866-998-2243.

Su plan de salud mental determinará si usted cumple con los criterios de acceso a los servicios de salud mental especializados. Si lo hace, el plan de salud mental lo derivará a un proveedor de salud mental que evaluará sus necesidades para determinar qué servicios se recomiendan para satisfacer sus necesidades. También puede solicitar inscrito una evaluación de su plan de atención administrada si está inscrito como beneficiario de un plan de atención administrada. Si su plan de atención administrada determina que usted cumple con los criterios de acceso a los servicios de salud mental especializados, el plan de atención administrada lo referirá para recibir servicios del plan de salud mental o ayudarlo en la transición de sus servicios: de un plan de atención administrada al plan de salud mental.

No hay ninguna manera incorrecta de acceder a los servicios de salud mental, lo que significa que es posible que incluso pueda recibir servicios de salud mental no especializados a través de su plan de atención administrada, además de servicios de salud mental especializados. Puede acceder a estos servicios a través de su proveedor de salud mental si su proveedor determina que los servicios son clínicamente apropiados para usted y siempre y cuando esos servicios sean coordinados y no duplicados.



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

## CRITERIOS DE ACCESO Y NECESIDAD MÉDICA

### ¿Cuáles son los criterios de acceso para la cobertura de los servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias?

Para decidir si usted necesita servicios de tratamiento por consumo de sustancias, el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado trabajará con usted y su proveedor para determinar si cumple con los criterios de acceso para recibir los servicios del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal. Esta sección explica cómo su condado participante tomará esa decisión.

Su proveedor trabajará con usted para llevar a cabo una evaluación para determinar qué servicios del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal son los más apropiados para usted. Esta evaluación debe realizarse cara a cara, a través de telesalud o por teléfono. Usted puede recibir algunos servicios mientras se lleva a cabo la evaluación. Después de que su proveedor complete la evaluación, determinará si usted cumple con los siguientes criterios de acceso para recibir servicios a través del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal:

- Debe estar inscrito en Medi-Cal.
- Debe residir en un condado que participe en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal.
- Debe tener al menos un diagnóstico del Manual Diagnóstico y Estadístico de Trastornos Mentales para un trastorno relacionado con el consumo de sustancias y adicciones (a excepción de los trastornos relacionados con el tabaco y los trastornos no relacionados con el consumo de sustancias), o debe haber recibido al menos un diagnóstico del Manual Diagnóstico y Estadístico de Trastornos Mentales relacionados con sustancias y adicciones antes de ser encarcelado o durante el encarcelamiento (a excepción de los trastornos relacionados con el tabaco y los trastornos no relacionados con sustancias).



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Los beneficiarios menores de 21 años pueden recibir todos los servicios del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal cuando un proveedor determina que el servicio corregiría o ayudaría con el consumo indebido de sustancias de un trastorno por consumo de sustancias, incluso si no se ha determinado un diagnóstico.

Aunque su condado de residencia no participe en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal, si usted es menor de 21 años, aún puede recibir estos servicios.

### **¿Qué es la necesidad médica?**

Los servicios que reciba deben ser médicamente necesarios y apropiados para abordar su condición. Para las personas mayores de 21 años, un servicio es médicamente necesario cuando es razonable y necesario para proteger su vida, prevenir enfermedades o discapacidades significativas, o para aliviar el dolor grave. Para los beneficiarios menores de 21 años, un servicio es médicamente necesario si el servicio corrige o ayuda al consumo indebido de sustancias, o un trastorno por consumo de sustancias. Se considera que los servicios que sostienen, apoyan, mejoran o hacen que el consumo indebido de sustancias o el trastorno por consumo de sustancias sea más tolerable ayudan a la condición y, por lo tanto, están cubiertos como servicios de detección temprana y periódica, diagnóstico y tratamiento.



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

## SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR

### ¿Cómo puedo encontrar un proveedor para los servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias que necesito?

El condado que participa en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal puede poner algunos límites a su elección de proveedores. Usted puede solicitar que su condado que participa en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal le proporcione una selección inicial de proveedores. Su Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado también debe permitirle cambiar de proveedor. Si solicita cambiar de proveedor, el condado debe permitirle elegir un proveedor en la medida que sea posible y apropiado.

Su condado está obligado a publicar un directorio de proveedores actual en línea. Si tiene preguntas sobre los proveedores actuales o desea un directorio de proveedores actualizado, visite el sitio web de su condado en <https://www.vcbh.org/es/informacion-y-recursos/recursos-para-clientes> o llame al número de teléfono gratuito del condado. Un directorio de proveedores actual está disponible electrónicamente en el sitio web del condado o puede obtener una copia en papel por correo mediante solicitud.

A veces, los proveedores con contrato con el condado que participa en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal deciden no proporcionar más servicios del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal como un proveedor del condado, no tener contratos con el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado, o no aceptar pacientes del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal por su cuenta o a pedido del condado que participa en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal. Cuando esto sucede, el condado que participa en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal debe hacer un esfuerzo para dar aviso por escrito a cada persona que estaba recibiendo servicios de tratamiento para el trastorno por consumo de sustancias con un proveedor contratado por el condado sobre la



---

Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

terminación de los servicios de este proveedor dentro de los 15 días posteriores a la recepción o emisión de la notificación de terminación.

Las personas indioamericanas y nativas de Alaska que son elegibles para recibir Medi-Cal y residen en condados que han optado por el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado también pueden recibir los servicios del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado a través de proveedores de atención médica indios que tienen la certificación necesaria para tratar con medicamentos de Medi-Cal.

### **Una vez que encuentre un proveedor, ¿puede el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal decirle al proveedor qué servicios recibo?**

Usted, su proveedor y el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal son responsables de decidir qué servicios necesita recibir mediante el condado siguiendo los criterios de acceso para los servicios del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal. A veces, el condado dejará que usted y el proveedor lo decidan. Otras veces, el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal puede requerir que su proveedor demuestre las razones por las que el proveedor cree que usted necesita un servicio antes de que se proporcione el servicio. El condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal debe usar un profesional calificado para hacer la revisión.

Este proceso de revisión se denomina proceso de autorización del plan. Se permite una autorización previa para los servicios solo para los servicios residenciales y para pacientes hospitalizados (excluidos los servicios de gestión de la abstinencia). El proceso de autorización del condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal debe seguir plazos específicos. Para una autorización estándar, el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado debe tomar una decisión sobre la solicitud de su proveedor dentro



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

de 14 días calendario.

Si usted o su proveedor lo solicitan, o si el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal cree que le interesa obtener más información de su proveedor, el plazo puede extenderse hasta otros 14 días calendario. Un ejemplo de cuándo una extensión podría ser de su interés es cuando el condado cree que podría ser capaz de aprobar la solicitud de autorización de su proveedor si el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal tuviera información adicional de su proveedor y tendría que denegar la solicitud si no tuviera la información. Si el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal extiende el plazo, el condado le enviará un aviso por escrito sobre la extensión.

Si el condado no toma una decisión dentro del plazo requerido para una solicitud de autorización estándar o acelerada, el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal debe enviarle un Aviso de Decisión Adversa de Beneficios diciéndole que los servicios son denegados y que usted puede presentar una apelación o solicitar una Audiencia Estatal Imparcial.

Usted puede pedir al condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal más información sobre su proceso de autorización.

Si no está de acuerdo con la decisión del condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal sobre un proceso de autorización, puede presentar una apelación ante el condado o solicitar una Audiencia Estatal Imparcial. Para obtener más información, consulte la sección Resolución de problemas.



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

## **¿Qué proveedores usa el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal?**

Si usted es nuevo en el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal, puede encontrar una lista completa de proveedores en su condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal en <https://www.vcbh.org/es/informacion-y-recursos/recursos-para-clientes>, que contiene información sobre dónde se encuentran los proveedores, los servicios de tratamiento para trastornos por consumo de sustancias que proporcionan, y otra información que lo ayude a acceder a la atención médica, incluida la información sobre los servicios culturales y lingüísticos que están disponibles de los proveedores. Si tiene preguntas sobre los proveedores, llame al número de teléfono gratuito de su condado ubicado en la portada de este manual.



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.



## **SU DERECHO A ACCEDER A LOS REGISTROS MÉDICOS Y A LA INFORMACIÓN DEL DIRECTORIO DE PROVEEDORES UTILIZANDO DISPOSITIVOS INTELIGENTES**

Se requiere que su condado cree y mantenga un sistema seguro para que pueda acceder a sus registros médicos y localizar a un proveedor utilizando tecnologías comunes como una computadora, tableta inteligente o dispositivo móvil. Este sistema se llama Interfaz de Programación de Aplicaciones (API, por sus siglas en inglés) para el acceso del paciente. La información por considerar al seleccionar una solicitud para acceder a sus registros médicos y localizar a un proveedor se puede encontrar en el sitio web de su condado:

<https://www.vcbh.org/es/informacion-y-recursos/recursos-para-clientes>



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

## AVISO DE DECISIÓN ADVERSA DE BENEFICIOS

### **¿Qué derechos tengo si el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal niega los servicios que quiero o que creo que necesito?**

Si su condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal niega, limita, reduce, retrasa o termina los servicios que desea o que cree que debe recibir, usted tiene derecho a recibir un Aviso escrito (llamado “Aviso de Determinación Adversa de Beneficios”) del condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal. También tiene derecho a no estar de acuerdo con la decisión al solicitar una apelación. Las secciones a continuación discuten su derecho a recibir un Aviso y qué hacer si no está de acuerdo con la decisión de su condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal.

### **¿Qué es una decisión adversa de beneficios?**

Una decisión adversa de beneficios se define como cualquiera de las siguientes acciones tomadas por el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal:

1. La denegación o autorización limitada de un servicio solicitado, incluidas las decisiones basadas en el tipo o nivel de servicio, la necesidad médica, la idoneidad, el entorno o la eficacia de un beneficio cubierto.
2. La reducción, suspensión o terminación de un servicio previamente autorizado.
3. La denegación, total o parcial, del pago de un servicio.
4. La prestación de servicios tardía.
5. La falta de acción dentro de los plazos requeridos para la resolución estándar de reclamos y apelaciones (si presenta un reclamo ante el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal y el condado



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal no le responde con una decisión por escrito sobre su reclamo dentro de los 90 días. Si presenta una apelación ante el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal y el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal no le responde con una decisión por escrito sobre su apelación dentro de los 30 días, o si presentó una apelación acelerada, y no recibió una respuesta dentro de las 72 horas).

6. La denegación de la solicitud de un beneficiario para disputar la responsabilidad financiera.

### **¿Qué es un Aviso de decisión adversa de beneficios?**

Un Aviso de decisión adversa de beneficios es una carta escrita que su condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal le enviará si toma la decisión de negar, limitar, reducir, retrasar o terminar los servicios que usted y su proveedor creen que deben recibir. Esto incluye una denegación de pago por un servicio, una denegación basada en la afirmación de que los servicios no están cubiertos, o una denegación debido a que el servicio se brinda por el sistema de entrega incorrecto, o una denegación de una solicitud para disputar la responsabilidad financiera. Un Aviso de decisión adversa de beneficios también se usa para informarle si su reclamo, apelación o apelación acelerada no se resolvió a tiempo, o si no recibió servicios dentro de los plazos estándares del condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal para proporcionar servicios.

### **Plazos del Aviso**

El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado debe enviar por correo el aviso al beneficiario por lo menos 10 días antes de la fecha de la acción para la terminación, suspensión o reducción de un servicio del condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

previamente autorizado. El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado también debe enviar la notificación al beneficiario dentro de los dos días hábiles de la decisión de denegación de pago o de decisiones que resulten en denegación, retraso o modificación de la totalidad o parte de los servicios solicitados del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal.

### **¿Recibiré siempre un Aviso de decisión adversa de beneficios cuando no reciba los servicios que deseo?**

Sí, usted debe recibir un Aviso de decisión adversa de beneficios. Sin embargo, si no recibe un aviso, puede presentar una apelación ante el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal o, si ha completado el proceso de apelación, puede solicitar una Audiencia Estatal Imparcial. Cuando se ponga en contacto con su condado, indique que experimentó una decisión adversa de beneficios, pero no recibió un aviso. La información sobre cómo presentar una apelación o solicitar una Audiencia Estatal Imparcial se incluye en este manual. La información también debe estar disponible en la oficina de su proveedor.

### **¿Qué me dirá un Aviso de decisión adversa de beneficios?**

El Aviso de decisión adversa de beneficios le dirá:

- Lo que hizo su condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal que lo afecta a usted y a su capacidad para obtener servicios.
- La fecha de vigencia de la decisión y la razón por la que el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado tomó su decisión.
- Las reglas estatales o federales que el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal estaba siguiendo cuando tomó la decisión.
- Cuáles son sus derechos si no está de acuerdo con lo que hizo el Sistema de



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado.

- Cómo recibir copias de los documentos, registros y otra información relacionada con la decisión del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado.
- Cómo presentar una apelación ante el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado.
- Cómo solicitar una Audiencia Estatal Imparcial.
- Cómo solicitar una apelación acelerada o una Audiencia Estatal Imparcial acelerada.
- Cómo obtener ayuda para presentar una apelación o solicitar una Audiencia Estatal Imparcial.
- Cuánto tiempo tiene para presentar una apelación o solicitar una Audiencia Estatal Imparcial.
- Sus derechos a continuar recibiendo servicios mientras espera una decisión respecto a la apelación o la Audiencia Estatal Imparcial, cómo solicitar la continuación de estos servicios y si los costos de estos servicios serán cubiertos por Medi-Cal.
- Cuándo tiene que presentar su solicitud de Apelación o Audiencia Estatal Imparcial si desea que los servicios continúen.

### **¿Qué debo hacer cuando reciba un Aviso de decisión adversa de beneficios?**

Cuando reciba un Aviso de decisión adversa de beneficios, debe leer toda la información en el aviso cuidadosamente. Si no entiende el aviso, su condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal puede ayudarlo. También puede pedirle a otra persona que lo ayude.

Usted puede solicitar una continuación del servicio que ha sido discontinuado cuando presenta una apelación o solicitud de una Audiencia Estatal Imparcial. Usted debe solicitar la continuación de los servicios a más tardar 10 días calendario después de la fecha en que el Aviso de decisión adversa de beneficios fue sellado o entregado a usted en persona, o antes de la fecha efectiva del cambio.



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

## PROCESOS DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

### ¿Qué sucede si no recibo los servicios que quiero de mi Plan del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del Condado?

Su condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal sabe cómo resolver un problema sobre cualquier tema relacionado con los servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias que está recibiendo. Esto se denomina proceso de resolución de problemas y puede incluir los siguientes procesos:

1. **El Proceso de presentación de Reclamos:** una expresión de infelicidad acerca de cualquier cosa relacionada con sus servicios de tratamiento de trastorno por consumo de sustancias, además de una Decisión adversa de beneficios.
2. **El Proceso de presentación de Apelaciones:** revisión de una decisión (denegación, terminación, oportunidad o reducción de servicios) que se tomó sobre sus servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias proporcionados por el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal o su proveedor.
3. **El Proceso de solicitud de una Audiencia Estatal Imparcial:** revisión para asegurarse de que reciba los servicios de trastorno por consumo de sustancias a los que tiene derecho conforme al programa de Medi-Cal.

Presentar un reclamo o una apelación o solicitar una audiencia estatal imparcial no contará en su contra y no afectará los servicios que está recibiendo. Cuando su reclamo o apelación se complete, su condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal le notificará el resultado final a usted y sus proveedores y a su madre/padre/tutor(a). Cuando su Audiencia Estatal Imparcial se complete, la Oficina Estatal de Audiencias Imparciales les notificará el resultado final a usted y al proveedor.

Obtenga más información sobre cada proceso de resolución de problemas a continuación.



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

## **¿Puedo obtener ayuda para presentar una apelación, un reclamo o solicitar una audiencia estatal imparcial?**

Su condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal tendrá personal disponible para explicarle estos procesos y para ayudarlo a reportar un problema, ya sea presentándolo como un reclamo, una apelación o una solicitud para una Audiencia Estatal Imparcial. También pueden ayudarlo a decidir si califica para lo que se llama un proceso “acelerado”, lo que significa que se revisará más rápidamente porque su salud o estabilidad están en riesgo. También puede autorizar a otra persona a actuar en su nombre, incluido su proveedor o defensor del tratamiento de trastornos por consumo de sustancias. Si desea obtener ayuda, llame al 1-888-567-2122. Su condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal debe brindarle cualquier asistencia razonable para completar formularios y otros procedimientos relacionados con un reclamo o una apelación. Esto incluye, entre otros, proporcionar servicios de intérprete y números gratuitos para usuarios TTY/TDD y la capacidad de brindar servicios de intérprete.

## **¿Qué sucede si necesito ayuda para resolver un problema con mi Plan del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado pero no quiero presentar un reclamo o una apelación?**

Puede obtener ayuda del estado si tiene problemas para encontrar a las personas adecuadas en el condado que pueden ayudarlo a navegar a través del sistema.

Puede comunicarse con el Departamento de Servicios de Atención Médica, Oficina del Defensor del Pueblo, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. (excluidos los días festivos), por teléfono al **(888) 452-8609** o por correo electrónico a [MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov](mailto:MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov).

**Tenga en cuenta que:** Los mensajes por correo electrónico no se consideran confidenciales. No debe incluir información personal en un mensaje por correo electrónico.



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Puede obtener ayuda legal gratuita en su oficina local de ayuda legal u otros grupos. Puede preguntar acerca de sus derechos de solicitar una audiencia o asistencia legal gratuita de la Unidad de Respuesta e Investigación Pública:

Llame a la línea gratuita: **1-800-952-5253**

Si usted es sordo y usa línea TDD, llame al: **1-800-952-8349**



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.



## EL PROCESO DE PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

### ¿Qué es un reclamo?

Un reclamo muestra que usted no está satisfecho con cualquier cosa relacionada con sus servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias que no es uno de los problemas cubiertos por los procesos de apelación y Audiencia Estatal Imparcial.

El proceso de presentación de reclamos:

- Involucrará procedimientos simples y fáciles de entender que le permitan presentar su reclamo oralmente o por escrito.
- No contará en contra de usted o su proveedor de ninguna manera.
- Permitirá que usted autorice a otra persona a actuar en su nombre, que incluye a un proveedor o defensor. Si usted autoriza a otra persona a actuar en su nombre, el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal podría pedirle que firme un formulario autorizando al Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado a revelar información a esa persona.
- Asegurará que las personas que toman las decisiones están calificadas para hacerlo y no participan en ningún nivel previo de revisión o toma de decisiones.
- Identificará las funciones y responsabilidades de usted, de su condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal y de su proveedor.
- Proporcionará una resolución para el reclamo en los plazos requeridos.

### ¿Cuándo puedo presentar un reclamo?

Puede presentar un reclamo ante el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal en cualquier momento si no está satisfecho con los servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias que está



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

recibiendo del condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal o si tiene otra preocupación con respecto al condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal.

### **¿Cómo puedo presentar un reclamo?**

Puede llamar al Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado al 1-888-567-2122 para obtener ayuda con un reclamo.

Los reclamos se pueden presentar oralmente o por escrito. No se debe hacer el seguimiento de los reclamos orales por escrito. Si desea presentar su reclamo por escrito, el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado le proporcionará sobres con la dirección incluida en todos los centros de proveedores para que usted envíe su reclamo por correo. Si usted no tiene un sobre con la dirección incluida, puede enviar su reclamo directamente a la dirección que se proporciona en la parte delantera de este manual.

### **¿Cómo puedo saber si el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del Condado recibió mi reclamo?**

Su condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal le debe hacer saber que recibió su reclamo enviándole una confirmación por escrito dentro de los 5 días calendario desde que recibió el reclamo. Un reclamo recibido por teléfono o en persona que usted acepta que se resuelve al final del siguiente día hábil está exento y es posible que no reciba una carta.

### **¿Cuándo se tomará una decisión sobre mi reclamo?**

El condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal debe tomar una decisión sobre su reclamo dentro de los 90 días calendario a partir de la fecha en que presentó su reclamo.



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Los plazos pueden extenderse hasta 14 días calendario si usted solicita una extensión o si el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal cree que se necesita información adicional y que el retraso es para su beneficio. Un ejemplo de cuándo un retraso podría ser para su beneficio es cuando el condado cree que podría ser capaz de resolver su reclamo si el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal tuviera un poco más de tiempo para obtener información de usted o de otras personas involucradas.

### **¿Cómo puedo saber si el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del Condado ha tomado una decisión sobre mi reclamo?**

Cuando se ha tomado una decisión con respecto a su reclamo, el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos Medi-Cal le informará la decisión a usted o a su representante por escrito. Si su condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal no le notifica a usted o a las partes afectadas la decisión sobre el reclamo a tiempo, entonces el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado deberá proporcionarle un Aviso de decisión adversa de beneficios que le informará su derecho a solicitar una Audiencia Estatal Imparcial. Se requiere que su condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal le proporcione un Aviso de decisión adversa de beneficios en la fecha en que vence el plazo.

### **¿Hay una fecha límite para presentar un reclamo?**

Puede presentar un reclamo en cualquier momento.



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

## PROCESO DE APELACIÓN (ESTÁNDAR Y ACELERADO)

Su condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal es responsable de permitirle impugnar una decisión que el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal o sus proveedores tomaron sobre sus servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias con los que no está de acuerdo. Hay dos maneras de solicitar una revisión. Una manera es utilizar el proceso de apelaciones estándares. La segunda manera es mediante el uso del proceso de apelaciones aceleradas. Estos dos tipos de apelaciones son similares; sin embargo, hay requisitos específicos para calificar para una apelación acelerada. Los requisitos específicos se explican a continuación.

### ¿Qué es una apelación estándar?

Una apelación estándar es una solicitud de revisión de un problema que usted tiene con el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal o su proveedor que implica una denegación o cambios en los servicios que usted cree que necesita. Si usted solicita una apelación estándar, el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal puede tomar hasta 30 días calendario para revisarla. Si cree que esperar 30 días calendario pondrá en riesgo su salud, debe solicitar una “apelación acelerada”

El proceso de apelaciones estándares:

- Le permitirá presentar una apelación en persona, teléfono o por escrito.
- Asegurará que presentar una apelación no contará en contra de usted o su proveedor de ninguna manera.
- Permitirá que usted autorice a otra persona a actuar en su nombre, que incluye a un proveedor o defensor. Si usted autoriza a otra persona a actuar en su nombre, el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal podría pedirle que firme un formulario autorizando



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

al Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado a revelar información a esa persona.

- Continuará sus beneficios mediante una solicitud de una apelación dentro del plazo requerido, que es de 10 días calendario a partir de la fecha en que su Aviso de decisión adversa de beneficios fue sellado o entregado en persona. Usted no tiene que pagar para continuar recibiendo los servicios mientras la apelación está pendiente. Si solicita la continuación del beneficio, y la decisión final de la apelación confirma la decisión de reducir o interrumpir el servicio que está recibiendo, es posible que deba pagar el costo de los servicios prestados mientras la apelación estaba pendiente.
- Asegurará que las personas que toman las decisiones están calificadas para hacerlo y no participan en ningún nivel previo de revisión o toma de decisiones.
- Permitirá que usted o su representante examinen el expediente de su caso, incluido su expediente médico, y cualquier otro documento o expediente considerado durante el proceso de apelación, antes y durante el proceso de apelación.
- Le permitirá tener una oportunidad razonable de presentar pruebas y alegaciones de hecho o derecho, en persona o por escrito.
- Permitirá que usted, su representante o el representante legal del patrimonio de un beneficiario fallecido sean incluidos como partes en la apelación.
- Le informará que su apelación está siendo revisada enviándole una confirmación por escrito.
- Le informará su derecho a solicitar una Audiencia Estatal Imparcial, después de completar el proceso de apelación.

### **¿Cuándo puedo presentar una apelación?**

Puede presentar una apelación ante su participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal:



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

- Si su condado o uno de los proveedores contratados por el condado decide que usted no califica para recibir ningún servicio de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias de Medi-Cal porque no cumple con los criterios de acceso.
- Si su proveedor cree que usted necesita un servicio de tratamiento para el trastorno por consumo de sustancias y le pide al condado la aprobación, pero el condado no está de acuerdo y niega la solicitud de su proveedor o cambia el tipo o la frecuencia del servicio.
- Si su proveedor le ha pedido al condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal su aprobación, pero el condado necesita más información para tomar una decisión y no completa el proceso de aprobación a tiempo.
- Si su condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal no le brinda servicios basados en los plazos que el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal ha establecido.
- Si usted no cree que el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está proporcionando servicios lo suficientemente pronto para satisfacer sus necesidades.
- Si su reclamo, apelación o apelación acelerada no se resolvió a tiempo.
- Si usted y su proveedor no están de acuerdo con los servicios de trastorno por consumo de sustancias que necesita.

### **¿Cómo puedo presentar una apelación?**

Puede llamar al número de teléfono gratuito de su condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal para obtener ayuda con la presentación de una apelación. El condado proporcionará sobres con la dirección incluida en todos los centros de los proveedores para que usted envíe su apelación por correo. Las apelaciones se pueden presentar oralmente llamando al 1-888-567-2122 o por escrito. Si usted no tiene un sobre con la dirección incluida, puede enviar su



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

apelación por correo directamente a la dirección que aparece en la parte delantera de este manual o puede presentar su apelación por correo electrónico o por fax a QM.UR@ventura.org o por fax al 805-973-5190.

### **¿Cómo sé si se tomó una decisión sobre mi apelación?**

Su plan del condado participante del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal le notificará a usted o a su representante por escrito la decisión sobre su apelación. La notificación tendrá la siguiente información:

- Los resultados del proceso de resolución de la apelación.
- La fecha en que se tomó la decisión sobre la apelación.
- Si la apelación no se resuelve completamente a su favor, la notificación también contendrá información sobre su derecho a una Audiencia Estatal Imparcial y el procedimiento para solicitar una Audiencia Estatal Imparcial.

### **¿Hay una fecha límite para presentar una apelación?**

Debe presentar una apelación dentro de los 60 días calendario de la fecha en el Aviso de decisión adversa de beneficios. Tenga en cuenta que no siempre recibirá un Aviso de decisión adversa de beneficios. No hay plazos para presentar una apelación cuando no recibe un Aviso de decisión adversa de beneficios; por lo tanto, puede presentar este tipo de apelación en cualquier momento.

### **¿Cuándo se tomará una decisión sobre mi apelación?**

El condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal debe decidir sobre su apelación dentro de los 30 días calendario a partir de que el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal reciba su solicitud de apelación. Los plazos pueden extenderse hasta 14 días calendario si usted solicita una extensión o si el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal cree que se necesita



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

información adicional y que el retraso es para su beneficio. Un ejemplo de cuándo un retraso podría ser para su beneficio es cuando el condado cree que podría ser capaz de aprobar su apelación si el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal tuviera un poco más de tiempo para obtener información de usted o de su proveedor.

### **¿Qué pasa si no puedo esperar 30 días para recibir la decisión sobre mi apelación?**

El proceso de apelación puede ser más rápido si califica para el proceso de apelación acelerada.

### **¿Qué es una apelación acelerada?**

Una apelación acelerada es una forma más rápida de tomar una decisión sobre una apelación. El proceso de apelaciones aceleradas sigue un proceso similar al proceso de apelaciones estándares. Sin embargo, debe demostrar que esperar una apelación estándar podría empeorar su condición de consumo de sustancias. El proceso de apelaciones aceleradas también sigue plazos diferentes a los de las apelaciones estándares. El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado tiene 72 horas para revisar las apelaciones aceleradas. Usted puede hacer una solicitud verbal para una apelación acelerada. No es necesario que presente una solicitud de apelación acelerada por escrito.

### **¿Cuándo puedo presentar una apelación acelerada?**

Si cree que esperar hasta 30 días calendario para obtener una decisión sobre su apelación estándar pondrá en peligro su vida, su salud o su capacidad para alcanzar, mantener o recuperar la máxima función, puede solicitar una resolución acelerada de una apelación. Si el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal acepta que su apelación cumple con los requisitos para una apelación acelerada, su condado resolverá su apelación acelerada dentro de las



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.



72 horas después de que el condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal reciba la apelación.

Los plazos pueden extenderse hasta 14 días calendario si usted solicita una extensión o si el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal muestra que se necesita información adicional y que el retraso es para su beneficio. Si su condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal extiende el plazo, el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal le dará un aviso por escrito que explique por qué se extendió el plazo.

Si el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal decide que su apelación no califica para una apelación acelerada, el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal debe hacer esfuerzos razonables para notificarlo oralmente de inmediato y, luego, lo notificará por escrito dentro de los 2 días calendario y le explicará el motivo de la decisión. Su apelación seguirá los plazos de apelación estándar descritos anteriormente en esta sección. Si no está de acuerdo con la decisión del condado de que su apelación no cumple con los criterios de apelación acelerada, puede presentar un reclamo.

Una vez que su condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal resuelva su apelación acelerada, el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal lo notificará a usted y a todas las partes afectadas oralmente y por escrito.



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

## PROCESO DE AUDIENCIA ESTATAL IMPARCIAL

### ¿Qué es una Audiencia Estatal Imparcial?

Una Audiencia Estatal Imparcial es una revisión independiente llevada a cabo por el Departamento de Servicios Sociales de California para asegurar que usted reciba los servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias a los que tiene derecho de acuerdo con el programa de Medi-Cal. También puede visitar el Departamento de Servicios Sociales de California en <https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests> para obtener recursos adicionales.

### ¿Cuáles son mis derechos de Audiencia Estatal Imparcial?

Usted tiene derecho a:

- Tener una audiencia con el Departamento de Servicios Sociales de California (también llamada Audiencia Estatal).
- Ser informado sobre cómo pedir una Audiencia Estatal Imparcial.
- Ser informado acerca de las reglas que rigen la representación en la Audiencia Estatal Imparcial.
- Que sus beneficios continúen mediante su solicitud durante el proceso de Audiencia Estatal Imparcial si solicita una Audiencia Estatal Imparcial dentro de los plazos requeridos.

### ¿Cuándo puedo presentar una solicitud para una Audiencia Estatal Imparcial?

Usted puede solicitar una audiencia estatal imparcial:

- Si ha completado el proceso de apelación del condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal.
- Si su condado o uno de los proveedores contratados por el condado decide que usted no califica para recibir ningún servicio de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias de Medi-Cal porque no cumple con los criterios de



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

acceso.

- Si su proveedor cree que usted necesita un servicio de tratamiento para el trastorno por consumo de sustancias y le pide al condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal la aprobación, pero el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal no está de acuerdo y niega la solicitud de su proveedor o cambia el tipo o la frecuencia del servicio.
- Si su proveedor le ha pedido al condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal su aprobación, pero el condado necesita más información para tomar una decisión y no completa el proceso de aprobación a tiempo.
- Si su condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal no le brinda servicios basados en los plazos que el condado ha establecido.
- Si usted no cree que el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está proporcionando servicios lo suficientemente pronto para satisfacer sus necesidades.
- Si su reclamo, apelación o apelación acelerada no se resolvió a tiempo.
- Si usted y su proveedor no están de acuerdo con los servicios de tratamiento del trastorno por consumo de sustancias que necesita.
- Si su reclamo, apelación o apelación acelerada no se resolvió a tiempo.

### ¿Cómo solicitar una Audiencia Estatal Imparcial?

Puede solicitar una Audiencia Estadual Imparcial:

- En línea en: <https://acms.dss.ca.gov/acms/login.request.do>
- Por escrito: Envíe su solicitud al departamento de bienestar del condado a la dirección que aparece en el Aviso de decisión adversa de beneficios, o por fax o correo a:



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

California Department of Social Services State Hearings Division (*División de Audiencias Estatales del Departamento de Servicios Sociales de California*)

P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37

Sacramento, CA 94244-2430

O por fax al **916-651-5210** o **916-651-2789**.

También puede solicitar una Audiencia Estatal Imparcial o una Audiencia Estatal Imparcial acelerada:

- Por teléfono: Llame a la División de Audiencias Estatales, sin cargo, al **800-743-8525** o al **855-795-0634**, o llame a la línea de Respuesta e Investigación Pública, sin cargo, al **800-952-5253** o, para usuarios TDD, al **800-952-8349**.

### **¿Hay Una fecha límite para presentar una solicitud para una Audiencia Estatal Imparcial?**

Sólo tiene 120 días calendario para solicitar una Audiencia Estatal Imparcial. Los 120 días comienzan a partir de la fecha del aviso escrito de decisión de apelación del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado.

Si no recibió un Aviso de decisión adversa de beneficios, puede solicitar una Audiencia Estatal Imparcial en cualquier momento.

### **¿Puedo continuar con los servicios mientras estoy esperando una decisión sobre la Audiencia Estatal Imparcial?**

Sí, si actualmente está recibiendo tratamiento y desea continuar con su tratamiento mientras apela, debe solicitar una Audiencia Estatal Imparcial dentro de los 10 días a partir de la fecha en que el aviso de decisión sobre la apelación fue enviado o entregado a usted o antes de la fecha en que su condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal dijo que los servicios serán suspendidos o reducidos. Cuando solicite una Audiencia Estatal Imparcial, debe decir



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

que desea seguir recibiendo su tratamiento. Además, usted no tendrá que pagar por los servicios recibidos mientras la Audiencia Estatal Imparcial esté pendiente.

Si solicita la continuación del beneficio, y la decisión final de la Audiencia Estatal Imparcial confirma la decisión de reducir o interrumpir el servicio que está recibiendo, es posible que deba pagar el costo de los servicios prestados mientras la Audiencia Estatal Imparcial estaba pendiente.

### **¿Cuándo se tomará una decisión sobre mi Audiencia Estatal Imparcial?**

Luego de solicitar una Audiencia Estatal Imparcial, podría tomar hasta 90 días tomar una decisión sobre su caso y enviarle una respuesta.

### **¿Puedo obtener una Audiencia Estatal Imparcial más rápidamente?**

Si cree que esperar tanto tiempo dañará su salud, es posible que reciba una respuesta dentro de tres días hábiles. Pídale a su médico general u otro proveedor que le escriba una carta. También puede escribir una carta usted mismo. La carta debe explicar en detalle cómo esperar hasta 90 días para que se tome una decisión sobre su caso dañará gravemente su vida, su salud o su capacidad para lograr, mantener o recuperar la función máxima. Luego, asegúrese de solicitar una “audiencia acelerada” y proporcione la carta con su solicitud de audiencia.

La División de Audiencias Estatales del Departamento de Servicios Sociales revisará su solicitud para una Audiencia Estatal Imparcial acelerada y decidirá si califica. Si se aprueba su solicitud de audiencia acelerada, se llevará a cabo una audiencia y se emitirá una decisión sobre la audiencia dentro de los 3 días hábiles siguientes a la fecha en que la División de Audiencias Estatales reciba su solicitud.



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

## INFORMACIÓN IMPORTANTE SOBRE EL PROGRAMA DE MEDI-CAL

### ¿Hay transporte disponible?

Si tiene problemas para llegar a sus citas médicas o a las citas de tratamiento de drogas y alcohol, el programa de Medi-Cal puede ayudarlo a encontrar transporte. Se puede proporcionar transporte para los beneficiarios de Medi-Cal que no puedan proporcionar transporte por su cuenta y que tengan una necesidad médica para recibir ciertos servicios cubiertos por Medi-Cal. Hay dos tipos de transporte para citas:

- El transporte no médico es el transporte en vehículo privado o público para personas que no tienen otra manera de llegar a su cita.
- El transporte médico no urgente es el transporte en ambulancia, camioneta para sillas de ruedas o camioneta para camillas para aquellos que no pueden usar el transporte público o privado.

El transporte está disponible para viajes a la farmacia o para recoger suministros médicos, prótesis, ortopedia y otros equipos necesarios. Para obtener más información y asistencia con respecto al transporte, comuníquese con su plan de atención administrada.

Si tiene Medi-Cal pero no está inscrito en un plan de atención administrada y necesita transporte no médico para un servicio relacionado con la salud, puede comunicarse con su condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal para obtener ayuda. Cuando se ponga en contacto con la compañía de transporte, le pedirán información sobre la fecha y hora de su cita. Si necesita transporte médico no de emergencia, su proveedor puede prescribirle transporte médico no de emergencia y ponerlo en contacto con un proveedor de transporte para coordinar su viaje hacia y desde su(s) cita(s).

Si está inscrito en el plan de salud de Gold Coast (Gold Coast Health Plan, GCHP), los viajes de ida o ida y vuelta están disponibles para su próxima visita médica sin costo alguno para usted. Las personas que pueden viajar en un automóvil, taxi o autobús



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

usan Transporte No Médico (NMT, por sus siglas en inglés) para llegar a sus citas médicas. Debe usar NMT cuando no necesite viajar en un vehículo especializado.

Puede usar NMT para servicios cubiertos por Medi-Cal, tales como:

- Servicios médicos, dentales y de salud mental.
- Servicios de trastorno por consumo de sustancias.
- Reuniones de grupos de apoyo.

NMT solo está disponible cuando usted:

- Viaja hacia y desde una cita para un servicio cubierto por Medi-Cal.
- Recoge recetas y suministros médicos.
- No puede conseguir otro transporte.

Los servicios de NMT también son gratuitos. Si consigue un viaje con un amigo, GCHP le reembolsará el millaje del viaje, pero solo si no ha podido conseguir un viaje de VTS. Para programar un viaje, llame a VTS al 1-855-628-7433. Si usa un teléfono de texto (TTY), llame al 711. Llame, al menos, dos días antes de que necesite el viaje o tan pronto como pueda. Tenga su tarjeta de identificación de miembro de lista cuando llame. Llame a los Servicios para Miembros de GCHP al 1-888-301-1228 si tiene alguna pregunta.

### **¿Qué son los servicios de emergencia?**

Los servicios de emergencia están cubiertos las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Si cree que está teniendo una emergencia relacionada con la salud, llame al 911 o acuda a la sala de emergencias más cercana para obtener ayuda.

Los servicios de emergencia son servicios proporcionados para una condición médica inesperada, incluida una condición médica de emergencia psiquiátrica.

Existe una condición médica de emergencia cuando usted tiene síntomas que causan



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

dolor severo o una enfermedad grave o una lesión que un lego prudente (una persona no médica cuidadosa o cautelosa) cree razonablemente que no obtener atención médica podría:

- poner su salud en grave peligro, o
- si está embarazada, poner su salud o la salud de su hijo por nacer en grave peligro, o
- causar daño grave a la forma en que funciona su cuerpo, o
- causar daños graves a cualquier órgano o parte del cuerpo.

Tiene derecho a utilizar cualquier hospital en caso de emergencia. Los servicios de emergencia nunca requieren autorización previa.

### **¿Tengo que pagar por Medi-Cal?**

Es posible que tenga que pagar por Medi-Cal dependiendo de la cantidad de dinero que reciba o gane cada mes.

- Si su ingreso es menor que los límites de Medi-Cal para el tamaño de su familia, no tendrá que pagar por los servicios de Medi-Cal.
- Si su ingreso es superior a los límites de Medi-Cal para el tamaño de su familia, tendrá que pagar algo de dinero por sus servicios médicos o de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias.



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.



El monto que usted paga se llama su “gasto compartido”. Una vez que haya pagado su “gasto compartido”, Medi-Cal pagará el resto de sus facturas médicas cubiertas de ese mes. En los meses en que no tiene gastos médicos, no tiene que pagar nada.

- Es posible que tenga que pagar un “copago” por cualquier tratamiento de Medi-Cal. Esto significa que usted paga un monto de su bolsillo cada vez que recibe un servicio médico o va a la sala de emergencias de un hospital para recibir sus servicios regulares.

Su proveedor le dirá si necesita hacer un copago.

### **¿Con quién me pongo en contacto si tengo pensamientos suicidas?**

Si usted o alguien que conoce está en crisis, llame a la Línea Nacional de Prevención del Suicidio al **988** o al **1-800-273-TALK (8255)**. El chat está disponible en <https://988lifeline.org/>.

Para los residentes locales que buscan ayuda en una crisis y para acceder a programas locales de salud mental, por favor, llame al 1-866-998-2243 (usuarios TTY: 1-800-735-2929).

### **¿A dónde puedo ir para obtener más información sobre Medi-Cal?**

Visite el sitio web del Departamento de Servicios de Salud en <https://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/eligibility/Pages/Beneficiaries.aspx> para obtener más información sobre Medi-Cal.



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

## PODER PARA DECISIONES MÉDICAS

### ¿Qué es una Poder para Decisiones Médicas?

Usted tiene derecho a tener un poder para decisiones médicas. Un poder para decisiones médicas es una instrucción escrita sobre su atención médica que está reconocido de conformidad con la ley de California. Incluye información que indica cómo le gustaría que se le proporcionara atención médica o que dice qué decisiones le gustaría que se tomaran, si/cuando usted no pueda hablar por sí mismo. A veces, puede escuchar que se describe a un poder para decisiones médicas como un testamento en vida o un poder notarial duradero.

La ley de California define un poder para decisiones médicas como una instrucción oral o escrita de atención médica individual o un poder notarial (un documento escrito que da permiso a alguien para tomar decisiones por usted). Se requiere que todos los condados participantes en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal tengan políticas para los poderes de decisiones médicas. Su condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal debe proporcionar información por escrito sobre las políticas para los poderes de decisiones médicas del condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal y una explicación de la ley estatal, si se le solicita la información. Si desea solicitar la información, debe llamar a su condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal para obtener más información.

Un poder de decisiones médicas está diseñado para permitir que las personas tengan control sobre su propio tratamiento, especialmente cuando no pueden proporcionar instrucciones sobre su propio cuidado. Es un documento legal que permite a las personas decir, con anticipación, cuáles serían sus deseos si se vuelven incapaces de tomar decisiones de atención médica. Esto puede incluir cosas tales como el derecho a aceptar o rechazar tratamiento médico, cirugía, o tomar otras decisiones de



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

atención médica. En California, un poder de decisiones médicas consta de dos partes:

- Su nombramiento de un agente (una persona) que tome decisiones sobre su atención médica.
- Sus instrucciones individuales de atención médica.

Puede obtener un formulario para un poder de decisiones médicas de su condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal o en línea. En California, usted tiene el derecho de proporcionar instrucciones relacionadas con decisiones médicas a todos sus proveedores de atención médica. También tiene derecho a cambiar o cancelar su poder de decisiones médicas en cualquier momento.

Si tiene alguna pregunta sobre la ley de California con respecto a los requisitos del poder de decisiones médicas, puede enviar una carta a:

California Department of Justice (*Departamento de Justicia de California*)  
Attn: Public Inquiry Unit (*Unidad de Consulta Pública*)  
P. O. Box 944255  
Sacramento, CA 94244-2550



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

## DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS BENEFICIARIOS

### ¿Cuáles son mis derechos como destinatario de los servicios del sistema de entrega organizada de medicamentos de Medi-Cal?

Como persona elegible para recibir Medi-Cal y como residente en un condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal, usted tiene derecho a recibir servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias médicamente necesarios del condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal. Usted tiene derecho a:

- Ser tratado con respeto, teniendo debidamente en cuenta su derecho a la privacidad y la necesidad de mantener la confidencialidad de su información médica.
- Recibir información sobre las opciones y alternativas de tratamiento disponibles, presentadas de una manera apropiada a la condición del beneficiario y su capacidad de comprensión.
- Participar en las decisiones relacionadas con la atención de su trastorno por consumo de sustancias, incluido el derecho a rechazar el tratamiento.
- Recibir acceso oportuno a la atención médica, incluidos los servicios disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, cuando sea médicamente necesario para tratar una condición de emergencia o una condición urgente o de crisis.
- Recibir la información en este manual sobre los servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias cubiertos por el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal, otras obligaciones del condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal y sus derechos como se describe aquí.
- Proteger su información de salud confidencial.
- Solicitar y recibir una copia de sus registros médicos, y solicitar que sean enmendados o corregidos según sea necesario.
- Recibir materiales escritos en formatos alternativos (incluido el braille, la



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

impresión en letra grande y el formato de audio) mediante solicitud y de manera oportuna apropiada para el formato que se solicita.

- Recibir materiales escritos en los idiomas utilizados por, al menos, el cinco por ciento o 3.000 de los beneficiarios de su condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal, lo que sea menor.
- Recibir servicios de interpretación oral para su idioma preferido.
- Recibir servicios de tratamiento de trastornos por consumo de sustancias de un condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal que cumpla con los requisitos de su contrato con el Estado en las áreas de disponibilidad de servicios, garantías de capacidad y servicios adecuados, coordinación y continuidad de la atención, y cobertura y autorización de servicios.
- Acceder a Servicios de Consentimiento de Menores si usted es beneficiario menor de 21 años.
- Acceder a los servicios médicamente necesarios fuera de la red de manera oportuna si el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal no tiene un empleado o proveedor contratado que pueda prestar los servicios. “Proveedor fuera de la red” se refiere a un proveedor que no está en la lista de proveedores del condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal. El condado debe asegurarse de no pagar nada adicional por ver a un proveedor fuera de la red. Puede comunicarse con los servicios para beneficiarios al 1-844-385-9200 para obtener información sobre cómo reciben servicios de un proveedor que está fuera de la red.
- Solicitar una segunda opinión de un profesional de la salud calificado dentro de la red del condado, o uno fuera de la red, sin costo adicional para usted.
- Presentar reclamos, ya sea verbalmente o por escrito, sobre la organización o la atención recibida.
- Solicitar una apelación, ya sea verbalmente o por escrito, al recibir una notificación de decisión adversa de beneficios, incluida información sobre las circunstancias en las que es posible una apelación acelerada.



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

- Solicitar una Audiencia Estatal Imparcial, que incluye información sobre las circunstancias ante las cuales es posible una Audiencia Estatal Imparcial acelerada.
- Ser libre de cualquier forma de restricción o aislamiento utilizado como un medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia.
- Ser libre de discriminación para ejercer estos derechos sin afectar negativamente la forma en que usted es tratado por el condado, los proveedores o el Estado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal.

### **¿Cuáles son mis responsabilidades como destinatario de los Servicios del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal?**

Como destinatario de los servicios del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal, es su responsabilidad:

- Leer cuidadosamente los materiales de información del beneficiario que ha recibido del condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal. Estos materiales lo ayudarán a entender qué servicios están disponibles y cómo obtener tratamiento si lo necesita.
- Asistir a su tratamiento según lo programado. Tendrá un mejor resultado si colabora con su proveedor durante todo el tratamiento. Si necesita faltar una cita, llame a su proveedor al menos 24 horas antes y re programe para otro día y horario.
- Siempre lleve consigo su Tarjeta de Identificación de Beneficios de Medi-Cal (BIC) y una identificación con foto cuando asista al tratamiento.
- Informarle a su proveedor si necesita un intérprete antes de su cita.
- Hablar con su proveedor sobre todas sus preocupaciones médicas. Cuanto más completa sea la información que comparta sobre sus necesidades, más exitoso será su tratamiento.
- Asegurarse de hacerle a su proveedor cualquier pregunta que tenga. Es muy importante que comprenda completamente la información que recibe durante




---

Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

el tratamiento.

- Estar dispuesto a construir una relación de trabajo sólida con el proveedor que lo está tratando.
- Comunicarse con el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal si tiene alguna pregunta sobre sus servicios o si tiene algún problema con su proveedor que no pueda resolver.
- Informarle a su proveedor y al condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal si tiene algún cambio en su información personal. Esto incluye dirección, número de teléfono y cualquier otra información médica que pueda afectar su capacidad para participar en el tratamiento.
- Tratar con respeto y cortesía al personal que le brinda su tratamiento.
- Si sospecha que hay fraude o una conducta ilícita, presente la denuncia:
  - El Departamento de Servicios de Salud pide que cualquier persona que sospeche de fraude, malgasto o abuso de Medi-Cal llame a la Línea Directa de Fraude de Medi-Cal de DHCS al **1-800-822-6222**. Si siente que es una emergencia, llame al **911** para obtener ayuda inmediata. La llamada es gratuita y la identidad de la persona que llama puede quedar anónima.
  - También puede denunciar sospechas de fraude o abuso por correo electrónico a [fraud@dhcs.ca.gov](mailto:fraud@dhcs.ca.gov) o usar el formulario en línea en <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>.



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

## SOLICITUD DE TRANSICIÓN DE LA ATENCIÓN

### ¿Cuándo puedo solicitar mantener mi proveedor anterior que actualmente está fuera de la red?

- Después de unirse al sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado, puede solicitar mantener a su proveedor que está fuera de la red por un tiempo si:
  - Comenzar con un nuevo proveedor resultaría en un grave perjuicio para su salud o aumentaría su riesgo de hospitalización o institucionalización.
  - Usted estaba recibiendo tratamiento del proveedor que está fuera de la red antes de la fecha de su transición al Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado.

### ¿Cómo solicito mantener a mi proveedor que está fuera de la red?

- Usted, sus representantes autorizados o su proveedor actual pueden presentar una solicitud por escrito al condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos Medi-Cal. También puede comunicarse con los servicios para beneficiarios al 1-844-385-9200 para obtener información sobre cómo solicitar servicios de un proveedor que está fuera de la red.
- El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado enviará un acuse de recibo por escrito de su solicitud y comenzará a procesar su solicitud dentro de tres (3) días hábiles.

### ¿Qué pasa si continúo viendo a mi proveedor que está fuera de la red después de la transición al Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado?

- Usted puede solicitar una solicitud retroactiva de transición de la atención dentro de los treinta (30) días calendario de recibir los servicios de un



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.



proveedor que está fuera de la red.

### **¿Por qué el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado denegaría mi solicitud de transición de la atención?**

- El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado puede denegar su solicitud de mantener a su proveedor anterior que ahora está fuera de la red, si:
  - El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado ha documentado problemas de calidad de la atención con el proveedor.

### **¿Qué sucede si mi solicitud de transición de la atención es denegada?**

- Si el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado deniega su transición de la atención:
  - Lo notificará por escrito.
  - Le ofrecerá al menos un proveedor alternativo dentro de la red que ofrezca el mismo nivel de servicios que el proveedor fuera de la red.
  - Le informará su derecho a presentar un reclamo si no está de acuerdo con la denegación.
- Si el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal le ofrece múltiples alternativas de proveedores dentro de la red y usted no toma una decisión, entonces el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal lo derivará o asignará a un proveedor dentro de la red y le informará esa derivación o asignación por escrito. Si el proveedor fuera de la red de atención se niega a aceptar las tarifas contractuales del DMC-ODS del condado o las tarifas de DMC para los servicios del DMC-ODS aplicables o si el proveedor fuera de la red de atención no es un proveedor certificado del DMC actual.



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

## **¿Qué sucede si mi solicitud de transición de la atención es aprobada?**

- Dentro de los siete (7) días posteriores a la aprobación de su solicitud de transición de la atención, el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado le proporcionará:
  - La aprobación de la solicitud.
  - La duración del acuerdo de transición de la atención.
  - El proceso que ocurrirá para hacer la transición de su atención al final del período de continuidad de la atención.
  - Su derecho a elegir un proveedor diferente de la red de proveedores del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal del condado en cualquier momento.

## **¿Qué tan rápido se procesará mi solicitud de transición de la atención?**

- El condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal completará su revisión de su solicitud de transición de la atención dentro de los treinta (30) días calendario a partir de que el condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal reciba su solicitud.

## **¿Qué sucede al final de mi período de transición de la atención?**

- El condado participante en el Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal le informará por escrito treinta (30) días calendario antes del final del período de transición de la atención el proceso que ocurrirá para la transición de su atención a un proveedor dentro de la red al final de su período de transición de la atención.



Llame al número gratuito del condado del Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal al 1-844-385-9200 o visite en línea en [www.vcbh.org](http://www.vcbh.org). El Sistema de Entrega Organizada de Medicamentos de Medi-Cal está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.